



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA ADMINISTRATIVA Y SU**  
**INFLUENCIA EN LA FIDELIZACIÓN A LOS PACIENTES DE LA**  
**CLÍNICA MAISÓN DE SANTE, CHORRILLOS, 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

VILCA FATTORINI, GEORGE IRWIN

**ASESOR:**

VÍCTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**LIMA-PERÚ**

**2015**

-----  
PRESIDENTE  
DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

-----  
SECRETARIO  
DR. EDWIN ARCE ÁLVAREZ

-----  
VOCAL  
DR. LEON ESPINOZA LESNER

**A mí querida familia:**

Paras los seres que más quiero y admiro con toda mi alma y corazón, mis padres Jorge y Katia ,mi hija Bryanna , mi hermano Gousseppy, quienes fueron los que me apoyaron incondicionalmente para poder llegar a convertirme en un gran profesional.

Agradezco a Dios, por darme todo lo que tengo, familia, salud, inteligencia, capacidad para afrontar todos los problemas y darme esta oportunidad para formular y sustentar mi tesis para optar el grado de Licenciado en Administración.

A la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, a mi familia que soporto mis fastidios, amanecidas y ausencias durante los 5 años de mi formación académica.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Vilca Fattorini, George Irwin con DNI N° 70202007, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

---

Nombres y apellidos del tesista

Lima, Julio del 2015

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presenté ante ustedes la Tesis titulada **“La calidad de servicio del área administrativa y su influencia en la fidelización a los pacientes de la Clínica Maisòn de Sante. Chorrillos ,2015”** esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

George Vilca Fattorini

## ÍNDICE

Página del jurado.....	I
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaración de autenticidad.....	iv
Presentación.....	V
Índice.....	Vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	X
1. Capítulo I. Introducción.....	11
1.1. Problemas.....	27
1.1.1. Problema General.....	27
1.1.2. Problemas específicos.....	27
1.2. Objetivos.....	27
1.2.1. Objetivo General.....	27
1.2.2. Objetivos Específicos.....	27
2. Capítulo II. Marco Metodológico.....	28
2.1. Hipótesis.....	29
2.1.1. Hipótesis General.....	29
2.1.2. Hipótesis Especifica.....	29
2.2. Variables.....	30
2.3. Operacionalización de Variables.....	31
2.4. Metodología.....	32
2.5. Tipos de estudio.....	32
2.6. Diseño de investigación.....	33
2.7. Población.....	33
2.7.1. Muestra.....	34
2.7.2. Muestreo.....	34
2.8. Técnica e instrumentos de recopilación de datos.....	34
2.9. Método de análisis de datos.....	34
3. Capítulo III. Resultados.....	36
3.1. Alfa de Cronbach.....	37
3.2. Prueba de Normalidad.....	38
3.3. Hipótesis.....	39
3.4. Tabla de Frecuencias y Graficas.....	45
4. Capítulo IV. La discusión.....	61
4.1. La discusión.....	62
5. Capítulo V. Conclusiones.....	76
6. Capítulo VI. Recomendaciones.....	78

Anexos.....	80
-------------	----



## **Resumen.**

La presente investigación, ha tenido como objetivo general determinar la influencia de la calidad de servicio con la fidelización de los pacientes de la Clínica Maisón de Sante, siendo una población de 60 colaboradores y la muestra censal de los 60 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para obtener la información de la muestra antes señalada siendo procesados a través del programa SPSS lográndose los resultados en los cuadros de frecuencia y graficas respectivas; las mismas que fueron discutidos y analizados lográndose como conclusión que existe influencia significativa entre calidad de servicio y fidelización de los paciente de la Clínica Maisón de Sante.

Palabras Claves: Calidad de servicio y Fidelización.

## **ABSTRACT**

The present research have had general objective to know how service quality affects customer loyalty of CLINICA MAISON DE SANTE, it has a poppulation of 120 employees and a model of 12 workers, it was used the survey techniche and a questionnaire such instrument to get information of the model being proccesed through SPSS program . it got results in frecuency tables and respective graphics; the same that was discussed and analyzed. It got such conclusión that exist significant relationship between service quality and customer loyalty of CLINICA MAISON DE SANTE.

Key Word: service quality and loyalty